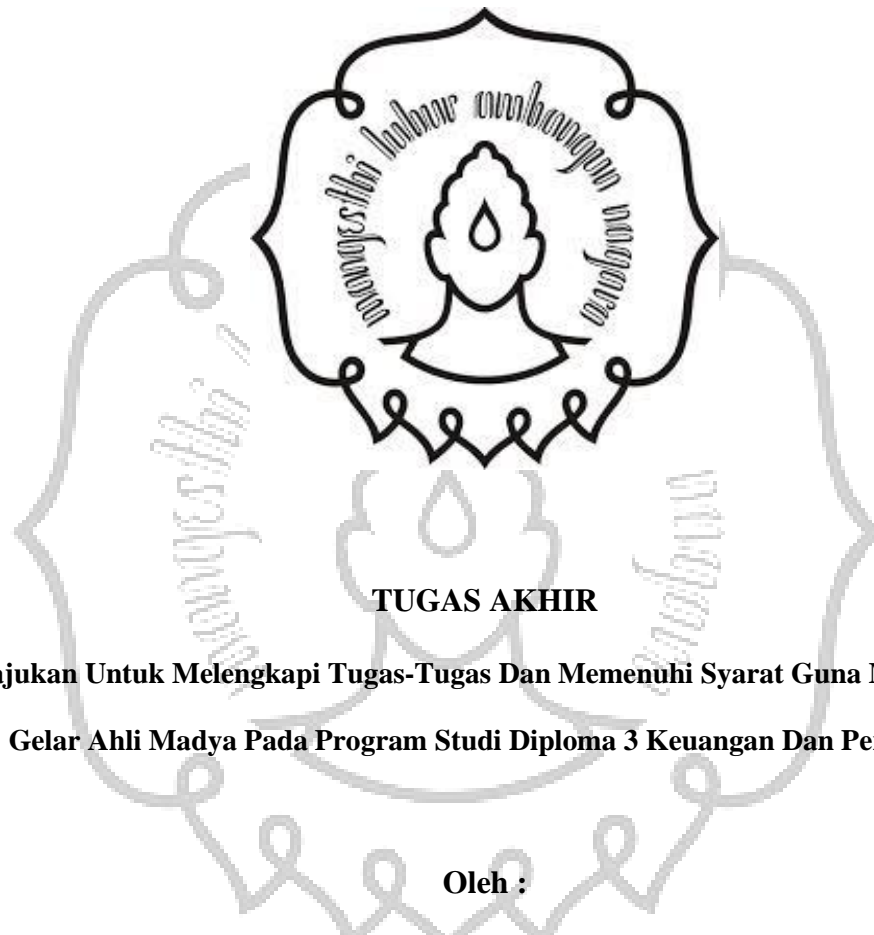


**PERSEPSI NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN
KREDIT PENSIUN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL
(BTPN) PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Diploma 3 Keuangan Dan Perbankan**

Oleh :

KARTIKANINGTYAS WIDI ASMORO

F3614059

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

ABSTRAK

PERSEPSI NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT PENSIUN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR

KARTIKANINGTYAS WIDI ASMORO
F3614059

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui persepsi nasabah dalam proses pengambilan keputusan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar, (2) mengetahui faktor yang dominan dipertimbangkan nasabah dalam pengambilan keputusan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar, (3) mengetahui upaya yang dilakukan BTPN untuk mempengaruhi pengambilan keputusan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melakukan wawancara dan membagikan kuesioner kepada nasabah pensiunan serta melakukan wawancara kepada pemasar BTPN Purna Bakti. Pembahasan yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu dijelaskan dengan menggunakan pembahasan deskriptif.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa (1) persepsi nasabah dalam proses pengambilan keputusan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Karanganyar memiliki lima tahap, yaitu pengenalan masalah adalah kebutuhan konsumsi, pencarian informasi didapatkan dari pemasar BTPN, evaluasi alternatif yang menjadi pertimbangan adalah jumlah plafon kredit, keputusan pengambilan adalah kemudahan prosedur dan pelayanan yang memuaskan, serta tindakan pascapengambilan yaitu pengambilan kredit pensiun kembali, (2) faktor dominan yang dipertimbangkan nasabah pensiunan yaitu faktor pribadi, (3) upaya yang dilakukan BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar dalam mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah yaitu dengan melakukan kunjungan atau *door to door*, telemarketing, dan sosialisasi.

Kata kunci : Pengambilan Keputusan, Kredit Pensiun, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar

ABSTRACT

COSTUMER'S PERCEPTION ON PENSION LOAN DECISION-MAKING AT KARANGANYAR BRANCH OFFICE OF BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) PURNA BAKTI

KARTIKANINGTYAS WIDI ASMORO
F3614059

This research aimed: (1) to find out costumer's perception on pension loan decision making process at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti, (2) to find out the dominant factor considered by costumer on pension loan decision making at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti, (3) to find out the bank's efforts to influence costumer on pension loan decision making at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti.

In this research, the writer use interview and share questionnaire methods to collect data and doing interview with all staff Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti. The discussion of Final Project Paper using descriptive discussion.

The result of this research showed that (1) costumer's perception have five steps of pension loan decision making process are, the first is costumer problems recognition, costumer have consumption requirement; the second is search information; the third is evaluation of alternative; the fourth is decision to take pension loan at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti; the fifth is costumer's action after making decision to take pension loan at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti, (2) the dominant factor considered by costumer on pension loan decision at Karanganyar Branch Office of Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti is personal factors, (3) the bank's efforts to influence costumer's decision is visiting pensioner costumers, telemarketing, and socialization.

Keywords: Decision Making, Pension Loan, Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti Karanganyar Branch Office

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT
PENSIUN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN)
PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**

Disusun oleh :

Nama : Kartikaningtyas Widi Asmoro

NIM : F3614059

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan di hadapan Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 26 April 2017

Dosen Pembimbing,



Linggar Ikhsan Nugroho, S.E., M.Ec., Dev.

NIP. 1983021020140401

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**PERSEPSI NASABAH DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KREDIT
PENSIUN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN)
PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 26 Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Lely Ratwianingsih, S.E., M.Sc.

NIP. 1983072220130201



Penguji

Linggar Ikhsan Nugroho, S.E., M.Ec., Dev

NIP. 1983021020140401



Pebimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Kartikaningtyas Widi Asmoro
NIM : F3614059
Program Studi : Diploma 3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Persepsi Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan bukan merupakan hasil jiplakan atau saduran dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 27 April 2017

Mahasiswa,



Kartikaningtyas Widi Asmoro

NIM. F3614059

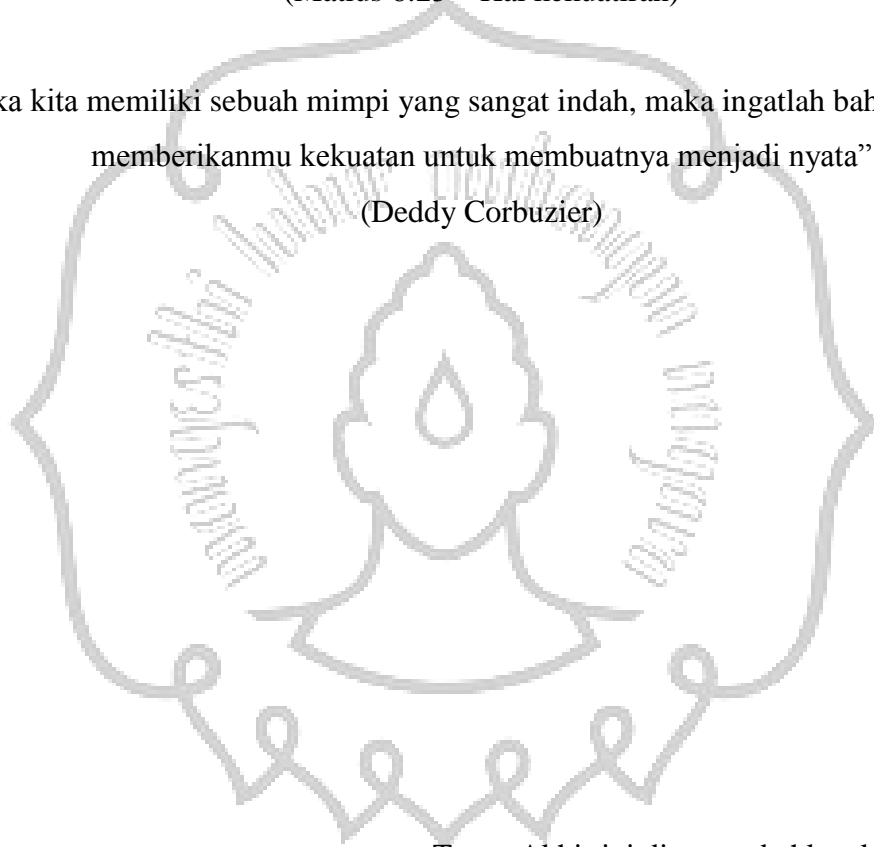
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena itu Aku berkata kepadamu : Janganlah kuatir akan hidupmu, akan apa yang hendak kamu makan atau minum, dan jangan kuatir pula akan tubuhmu, akan apa yang hendak kamu pakai. Bukankah hidup itu lebih penting dari pada makanan dan tubuh itu lebih penting dari pakaian?”

(Matius 6:25 – Hal kekuatiran)

“Jika kita memiliki sebuah mimpi yang sangat indah, maka ingatlah bahwa Tuhan memberikanmu kekuatan untuk membuatnya menjadi nyata”

(Deddy Corbuzier)



Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta atas doa dan semangatnya
2. Teman-teman tersayang
3. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Persepsi Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar** dengan baik dan tepat waktu.

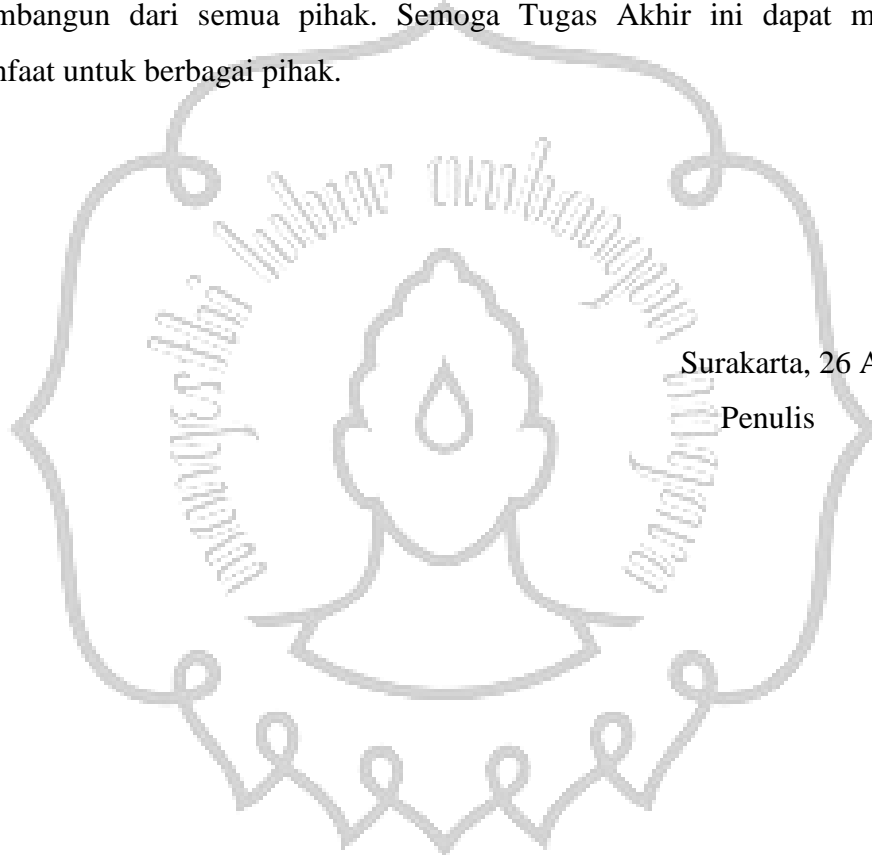
Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta, selain itu juga untuk memberikan pengetahuan tentang persepsi nasabah dalam pengambilan kredit pensiun pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar.

Tugas Akhir ini dapat tersusun dengan baik berkat adanya bimbingan, petunjuk, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Linggar Ikhsan Nugroho, S.E., M.Ec., Dev selaku Dosen Pembimbing Lapangan dan Pembimbing Laporan Tugas Akhir.
4. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Pengajar Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan
5. Bapak Wijiana, S.E., M.Si. selaku *Branch Head* BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang kerja dan penelitian.

6. Seluruh pegawai dan staf Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah memberikan pengetahuan serta pengalaman selama melakukan kegiatan magang kerja.
7. Ayah, Ibu dan kakak yang telah memberikan dukungan serta doanya.
8. Teman-teman angkatan 2014 Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.



Surakarta, 26 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Umum Tentang Bank	12
1. Definisi Bank	12
2. Fungsi Bank	13
3. Jenis Bank	15
4. Kegiatan Bank	17
B. Tinjauan Umum Tentang Pengambilan Keputusan	18
1. Definisi Pengambilan Keputusan	18
2. Proses Pengambilan Keputusan	19
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	22

C. Tinjauan Umum Tentang Kredit	26
1. Definisi Kredit	26
2. Fungsi Kredit	27
3. Tujuan Kredit	28
4. Jenis kredit	29
BAB III. PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Perusahaan	32
1. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)	32
2. Visi dan Misi Perusahaan	35
3. Nilai-Nilai Perusahaan	35
4. Produk dan Layanan	36
5. Struktur Organisasi	44
6. Deskripsi dan Fungsi Jabatan	45
B. Pembahasan Masalah	51
1. Persepsi Nasabah Dalam Proses Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar	51
2. Faktor Yang Dominan Dipertimbangkan Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar	62
3. Upaya Pendekatan Yang Dilakukan BTPN Untuk Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Purna Bakti KCP Karanganyar	65
BAB IV. PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Faktor Dominan Dipertimbangkan Nasabah Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun	63
-----------	---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan	20
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank Tabungan Pensiunan Nasional Purna Bakti KCP Karanganyar	45
Gambar 3.2	Persepsi Nasabah Mengenai Masalah Kebutuhan Dalam Pengambilan Kredit Pensiun	52
Gambar 3.3	Sumber Informasi Kredit Yang Didapatkan Nasabah	54
Gambar 3.4	Persepsi Nasabah Mengenai Evaluasi Alternatif Dalam Pengambilan Keputusan Kredit Pensiun	56
Gambar 3.5	Persepsi Nasabah Mengenai Keputusan Pengambilan Kredit Pensiun Pada Bank BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar	58
Gambar 3.6	Persepsi Nasabah Mengenai Tingkat Kepuasan Setelah Pengambilan Kredit Pensiun	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Formulir Pendaftaran Magang Kerja
- Lampiran 2. Daftar Hadir Peserta Kegiatan Kuliah Magang Kerja
- Lampiran 3. Laporan Kegiatan Harian Peserta Kuliah Magang Kerja
- Lampiran 4. Lembar Monitoring Dosen Pembimbing
- Lampiran 5. Surat Keterangan Nilai
- Lampiran 6. Surat Keterangan Magang
- Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Magang Kerja
- Lampiran 8. Kuesioner Nasabah BTPN Purna Bakti
- Lampiran 9. Brosur Kredit Pensiun Sejahtera

